

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN SANKSI DENDA TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN**

(Studi Empiris Pada Badan Pelayan Pajak Daerah Kota Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Nindi Vania Calista Vida

201410170311330

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018**

SKRIPSI

PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI DENDA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi Empiris pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Oleh :

Nindi Vania Calista Vida

201410170311330

Diterima dan disetujui
pada tanggal 26 Januari 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dra. Siti Zubaidah, M.M., Ak., CA.

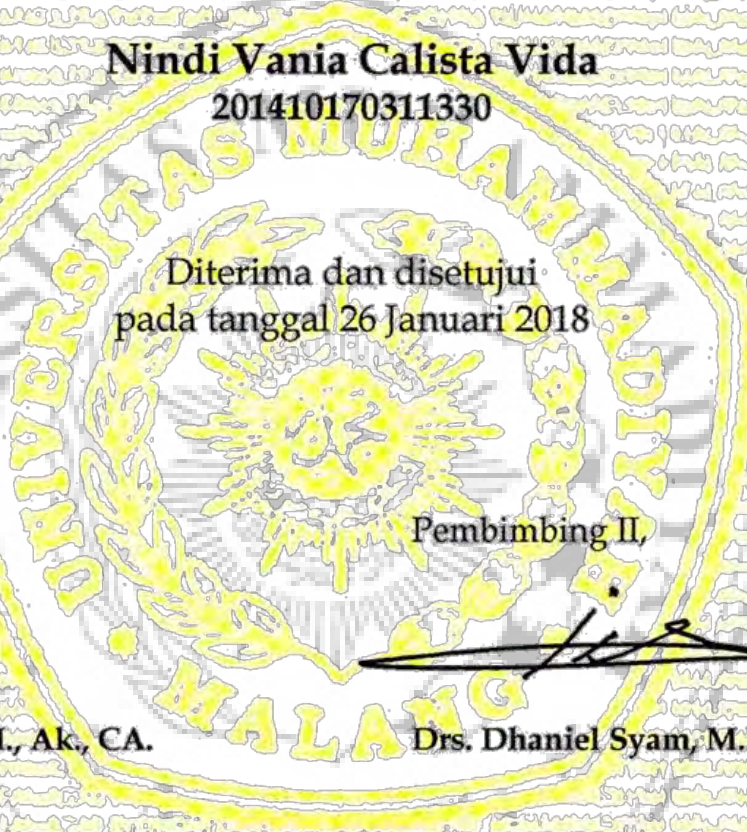
Drs. Dhaniel Syam, M.M., Ak., CA.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dra. Siti Zubaidah, M.M., Ak., CA.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI DENDA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi Empiris pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Nindi Vania Calista Vida

NIM : 201410170311330

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 26 Januari 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Ahmad Juanda, M.M., Ak., CA.

Penguji II : Thoufan Nur, S.E., M.SA., Ak., CPA., CA.

Penguji III : Drs. Dhaniel Syam, M.M., Ak., CA.

Penguji IV : Dra. Siti Zubaidah, M.M., Ak., CA.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dra. Siti Zubaidah, M.M., Ak., CA.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan Judul “Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB(Studi Empiris Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do’a sholat semoga sanantiasa melimpahkan ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do’a sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnyayang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa adanya bantuan dan dukungan serta saran dan kritik dari berbagai pihak yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang atas Rahmat dan Ridho-Nya sehingga dapat terselesaikannya penulisan ini;
2. Yang terhormat Ayahanda Purwo Budi Sutanto dan Ibunda Sri Haryanti tercinta, sungguh bersyukur dan terimakasih atas kesabaran, dukungan, nasehat dan bimbingan serta do’a yang selalu menyertai penulis dalam menempuh studi dan selalu memberikan yang terbaik;

3. Kakak tersayang Icha Karnia Yulvia yang selalu memberikan semangat, motivasi dan juga telah memberikan banyak bantuan moril maupun material.
4. Adik-adikku yang tersayang Wildan Aditya Ramadhan dan Widho Ainun Riyaki yang selalu membantu dalam bentuk do'a dan menghibur lewat *video call*.
5. Teman tercintaku Ahmad Biljaviril Qalbi yang selalu membantu mengerjakan skripsi ini dalam bentuk do'a, dukungan berupa pengertian, membantu belajar menggunakan spss, dan selalu menjadi perantara Allah dalam mendukung dikala hati ini ragu untuk melanjutkan skripsi.
6. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Malang Drs. Fauzan. M.P.d
7. Ibu Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
8. Ibu Dr. Eny Suprapti, M.M. Ak. CA selaku Pembantu Dekan II yang selalu mendengarkan keluh kesah dan selalu membantu memberikan pendapat dan saran yang baik sebagai seorang ibu.
9. Ibu Dra. Siti Zubaidah, M.M.,Ak.,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
10. Ibu Dra. Siti Zubaidah, M.M.,Ak.,CA selaku dosen pembimbing I dan Dosen Wali yang telah berkenan dalam membimbing dan membantu serta memberikan saran bagi penulis hingga terselesaikannya skripsi.
11. Bapak Dr. Dhaniel Syam, M.M.,Ak.,CA selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dalam penyempurnaan penyusunan penulisan skripsi ini.
12. Bapak/Ibu Penguji, yang telah membantu dalam penyempurnaan skripsi ini hingga layak dinyatakan sebagai skripsi.
13. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar Program studi Akuntansi yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan memberikan dukungan serta masukan selama perkuliahan.

14. Sahabat- sahabatku Osi, Pinky, Annisa, Nisrinatika, Vilmia, Vitamin, Enji, bella, cholis, faisal, mas khairil, eka, seluruh kelas F dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu makasih buat dukungannya, do'a dan juga sering membantu saya dalam banyak hal sehingga penyusunan penulisan skripsi ini berjalan dengan baik.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah.

Malang, 18 Januari 2018

Penulis.

Nindi Vania Calista Vida

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat	6
BAB II TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	9
B. Teori dan Kajian Pustaka	11
C. Perumusan Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	30
B. Populasi dan Teknik Penentuan Sampel	30
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
D. Jenis dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Badan Pelayanan Pajak Kota Malang	45
B. Deskripsi Data	46
C. Analisis Data	47
D. Pembahasan	59
BAB V PENUTUP	
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	69

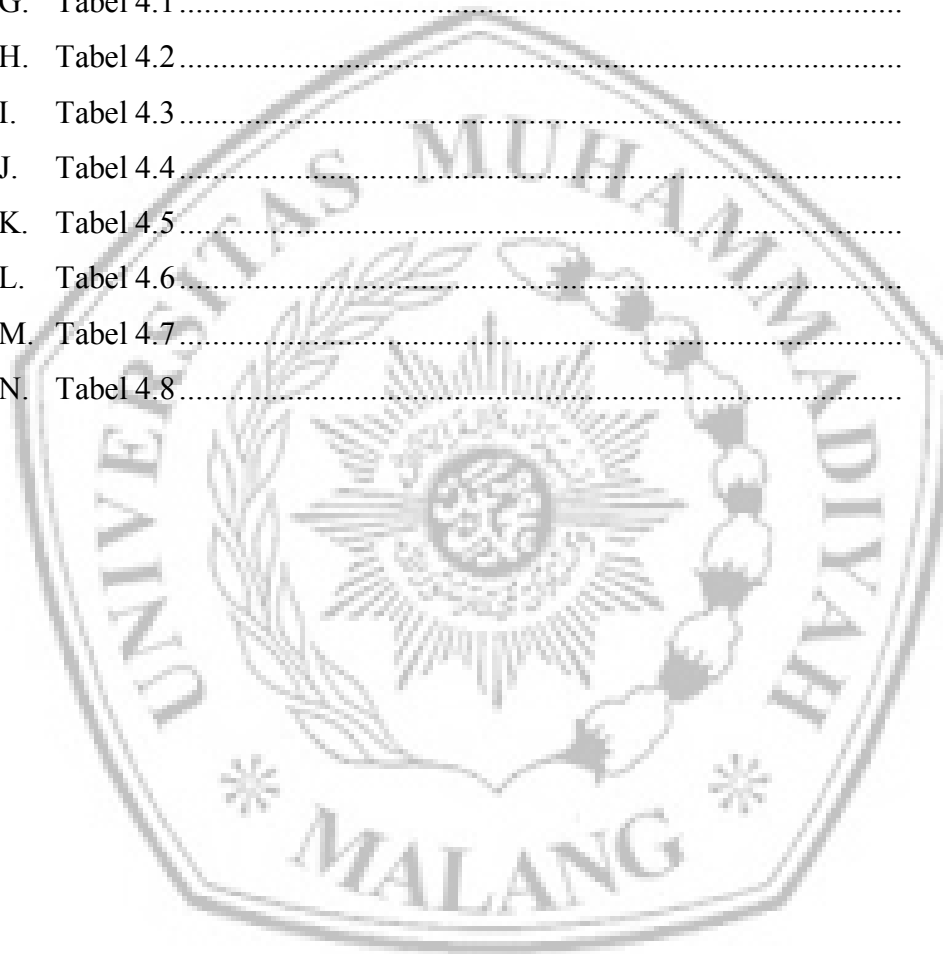
DAFTAR GAMBAR

A. Gambar 2.1	26
B. Gambar 3.1	32
C. Gambar 3.2	32
D. Gambar 4.1	51



DAFTAR TABEL

A. Tabel 3.1	31
B. Tabel 3.2	34
C. Tabel 3.3	35
D. Tabel 3.4	51
E. Tabel 3.5	37
F. Tabel 3.6	38
G. Tabel 4.1	47
H. Tabel 4.2	48
I. Tabel 4.3	52
J. Tabel 4.4	53
K. Tabel 4.5	54
L. Tabel 4.6	55
M. Tabel 4.7	56
N. Tabel 4.8	57



DAFTAR LAMPIRAN

A. Lampiran 1.....	69
B. Lampiran 2.....	70
C. Lampiran 3.....	71
D. Lampiran 4.....	72
E. Lampiran 5.....	75



DAFTAR PUSTAKA

- Arum. (2012). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang .
- Daroyani. (2010). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pada Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. *Jurnal Riset Akuntansi Vol.2, No. 2* .
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2006). *Perpajakan Konsep, Teori, dan isu*. Jakarta: PT. Kencana.
- Fajryan, N. A., Endang N.P, M. G., & Prasetya, A. (2015). Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi denda dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Miji Kota Mojokerto). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* , Vol. 1 No. 1 2015.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Hardiningsih, P. Y. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan* , 115.
- Heryanto, & Toly. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Jurnal Tax & Accounting Review, Vol. 1, No.1* .
- Ibrahim, B. (2011). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jati, I. (2016). Pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan pada kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* , 1510-1535.
- Jatmiko, A. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Universitas Diponogoro: Tesis Megister Akuntansi. *Tesis Megister Akuntansi* .
- Kalakota, R., & Robinson, M. (2001). E-Business 2.0. Roadmap for Success. *Addison-Wesley* , 11.
- Mardiasmo . 2006, perpajakan , Edisi Revisi . Andi : Yogyakarta.Rusdji.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.

- Masruroh, S., & Zulaikha. (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Jurnal Akuntansi* , Diponogoro Journal of Accounting, Vol:2, No. 4: 1-15.
- Ngadiman, & Huslin, D. (2015). Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan). *Jurnal Akuntansi* , Vol. XIX No. 02 Mei 2015.
- Nimran, U. (2003). *Perilaku Organisasi*. Surabaya: CV. Citra Media.
- Oktafiyanto, I., & Wardani, D. K. (2015). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi* , Vol. 3 No. 1 Juni.
- Parera, A. M., & Erawati, T. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi* , Vol. 5 No.1 Juni 2017.
- Pasalong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purnamasari, A. S. (2016). PurnamaPengaruh pemahaman, sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum, serta nasionalisme terhadap kepatuhan wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 (Studi pada wajib pajak PBB-P2 di Kota Banjar, Jawa Barat). *Jurnal Universitas Sudirman* .
- Purwanti, S. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sikap Wajib Atas Pelaksanaan Sanksi Denda dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Bantul). *Akmenika. Jurnal Akuntansi dan Manajemen* , Vol. 13 No. 1.
- Resmi, S. (2008). *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, D. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Adimata.
- Sevilla, Consuelo G. et. al (2007). *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.
- Tarjo, & Suwarjuno, T. (2005). Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Pentingnya Membayar Pajak, Rekayasa Akuntansi, dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Gama, Malang, Volume 3, Nomor 2, Agustus* .
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Yusdita, E. E. (2016). Kepatuhan Wajib Pajak Satu Perspektif Teori Perilaku Terencana dan Teori Psikologo Fiskal. *Tesis Megister Akuntansi* .

Yusnidar, J., Sunarti, & Prasetya, A. (2015). Pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Persdesaan dan Perkotaan (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* , Vol. 1 No. 1 januari 2015.



